

## **Oznakowanie Dworca Zachodniego na potrzeby osób uchodźczych**

III tydzień kryzysu uchodźczego: 10-17.03.2022

## Kluczowe wyzwania

- Hub transportowy, który z konieczności stał się również hub'em pomocowym dla osób uchodźczych z Ukrainy
- Dworzec PKP jest aktualnie w przebudowie – podziemny trakt komunikacyjny z dworcem autobusowym jest zamknięty, co wydatnie utrudnia przepływy ludzi
- Przestrzeń dworca PKP i autobusowego są za małe w stosunku do nowych funkcji dedykowanych uchodźcom, stąd częste zatory, tłok, kolejki

## Kluczowe potrzeby

- Sprawne kierowanie ruchem ludzi przemieszczających się pomiędzy dworcami autobusowym i PKP (w tym pomoc w planowaniu podróży i zakupie biletów)
- Rozładowywanie tłoku, zatorów poprzez sprawne dostarczanie usług dedykowanym osobom uchodźczym (np. przekierowywanie do noclegów poza dworcem, przeniesienie nowych funkcji poza budynek dworca – np. działająca już jadłodajnia w namiocie)
- Kierowanie osób uchodźczych do zweryfikowanych usług – zapewnienie bezpieczeństwa, ochrona przed oszutami, przestępcami

## Kontekst

Aktualnie przestrzeń Dworca Zachodniego (zarówno kolejowego, jak i autobusowego) oprócz dotychczasowych funkcji transportowych pełni również funkcję hub'u pomocowego dla osób uchodźczych z Ukrainy.

To oznacza, że do dotychczasowych, typowych usług świadczonych na dworcu takich jak:

- transport
- informacja kolejowa/autobusowa
- sprzedaż biletów
- toalety
- bufet
- poczekalnia
- punkty sprzedażowe typu kiosk
- kantor,

doszły następujące:

- punkt medyczny
- punkt testowania na covid
- punkt darmowych szczepień przeciwko covid

- poczekalnia dedykowana matkom z dziećmi (z możliwością przenocowania)
- punkt wydawania darmowych posiłków
- punkty informacyjne: wojewody mazowieckiego oraz miejski
- punkty pomagające w zakwaterowaniu
- punkt darmowych kart SIM
- punkt z darmową odzieżą / artykułami dla dzieci.

Pomieszczenie tych nowych funkcji jest oczywiście ogromnym wyzwaniem. Zasadniczym problemem jest takie ich zorganizowanie i oznakowanie, żeby osoby chodzące mogły łatwo do nich trafić i z nich skorzystać, dzięki czemu zostanie zachowana płynność przepływu osób oraz podtrzymane funkcjonowanie dworca jako hub'u komunikacyjnego.

Sytuacji nie ułatwia trwający obecnie remont na dworcu kolejowym, co oznacza np:

- brak bezpośredniego przejścia podziemnego z peronów dworca kolejowego na dworzec autobusowy (i odwrotnie)

- brak łatwego dojścia na perony, z których odchodzą/przychodzą pociągi, z których korzystają osoby uchodźcze – trzeba przejść po schodach przez kładkę (brak jest wind i schodów ruchomych).

Osoby uchodźcze w oczywisty sposób różnią się od zwykłych podróżnych – ich zmęczenie oraz poziom stresu sprawia, że poruszanie się po nieznanej przestrzeni jest znacznie utrudnione. Mają niższy poziom percepcji, mniej cierpliwości oraz dodatkowo zmagają się z barierą językową. Mają ze sobą bagaż i małe dzieci pod opieką, co dodatkowo utrudnia sprawne przemieszczanie się.

Szereg organizacji pozarządowych oraz oddolne inicjatywy mieszkańców zadbały o to, by ułatwić im funkcjonowanie na terenie dworca i zapewnić doraźną pomoc. Przede wszystkim poprzez uzupełnienie dotychczasowych usług o te dedykowane uchodźcom. Powoli poprawia się oznakowanie tych nowych miejsc, chociaż nadal odnajdowanie się w przestrzeni dworców (kolejowego i autobusowego), przemieszczanie od autobusów do pociągów i z powrotem, czy wreszcie przesiadanie się do komunikacji miejskiej

i wyruszanie „w miasto” jest oparte w głównej mierze na pomocy wolonatriuszy.

To oni/one mają w głowie mapę obu dworców, w tym rozmieszczenie peronów, kas itp, listę dostępnych usług, a nierzadko też wiedzę o najważniejszych połączeniach krajowych i zagranicznych. Taka sytuacja jest dla nich ogromnie obciążająca – czują, że w żadnym wypadku nie mogą „zejść z posterunku”.

Oczywiście takie oznakowanie i zorganizowanie przestrzeni dworcowych, żeby można się było całkowicie obyć bez wsparcia „żywej informacji” wydaje się na tę chwilę nierealistyczne, jednak konieczne jest zdecydowane poprawienie systemu „wayfinding” (prowadzenia w przestrzeni dworców i pomiędzy nimi), tak by ilość wolonatriuszy mogła się zmniejszyć, bez zagrożenia popadnięciem w chaos, który byłby zagrożeniem zarówno dla uchodźców, jak i regularnych użytkowników (mieszkańców/ek Warszawy, podróżnych z innych miast) korzystających z obu dworców.

Chaos rozumiem tu jako „zapchanie się” przestrzeni dworcowych spowodowane tym, że źle zorganizowana/ulowana/oznakowana pomoc powoduje, że wiele osób uchodźczych z niej nie skorzysta (np. z zakwaterowania – pozostając na dworcu) lub skorzysta, ale po dłuższym czasie spędzonym na poszukiwaniach (generując tłok), albo skorzysta w sposób niewydajny – np. poświęcając zbyt dużo czasu na zrealizowanie danej czynności (generując kolejki).

Docelowo dworzec (jako hub pomocowy i transportowy) powinien w jak największym stopniu funkcjonować „samodzielnie” (w oparciu o dobrze zaprojektowaną przestrzeń i stałych pracowników) i nie wymagać, by była na nim stale obecna armia przewodników-ochotników.

Przykładem niefortunnie zorganizowanego wsparcia dla osób uchodźczych są punkty informacyjne. Świadczone są one oddzielnie przez Urząd Miasta Warszawa, a oddzielnie przez Urząd Wojewódzki – inaczej oznakowe i udzielające innego zakresu informacji. Z punktu widzenia osób uchodźczych taki podział jest niezrozumiały i generujący dodatkowe zamieszanie.

W przypadku osób uchodźczych kwestia „wayfinding” ma jeszcze jeden niezwykle istotny wymiar: wiarygodność. W początkowych dniach kryzysu uchodźczego problemem był brak usług dedykowanych osobom uchodźczym (informacji o zakwaterowaniu, transporcie, darmowym wyżywieniu, pomocy medycznej itp.). W chwili obecnej te usługi są już na miejscu, jednak to w jaki sposób są oznakowane nie komunikuje czy stoi za nimi inicjatywa prywatna, czy jest to bezpieczna, zweryfikowana usługa dostarczana przez podmiot publiczny lub doświadczoną fundację. Co jest niestety już wykorzystywane przez oszustów czy wręcz grupy przestępcze np. zajmujące się handlem ludźmi.

Zagrożenie tego rodzaju jest przypadkiem skrajnym, ale niestety jest już obecne w przestrzeni polskich miast z dużym natężeniem ruchu uchodźców. Osoby uchodźcze przybywające na dworce są na nie szczególnie podatne ponieważ są zmęczone, zestresowane, pogubione w nowej przestrzeni, stąd ich czujność/uważność dramatycznie spada.

Abstrahując od tych najgroźniejszych sytuacji pozostaje jeszcze kwestia odpowiedzialności spoczywającej na podmiotach

publicznych. To instytucje publiczne są zobowiązane zapewnić bezpieczny transport i zakwaterowanie.

Przypomnijmy: oddolne inicjatywy oferujące pomoc w zakwaterowaniu i transporcie mają bardzo ograniczone możliwości weryfikacji gospodarzy kwater oraz kierowców zgłaszających się do pomocy.

Osoby uchodźcze powinny móc podjąć samodzielną decyzję, czy chcą korzystać z zakwaterowania w prywatnym domu, czy jednak skierować się do ośrodka zakwaterowania zbiorczego zarządzanego przez podmiot publiczny (gdzie prawdopodobnie komfort jest niższy, za to jest po prostu bezpieczniej, zwłaszcza w przypadku młodych kobiet i dzieci). To w jaki sposób są obecnie zorganizowane (ulożowane) i oznakowane punkty pomocowe na Dworcu Zachodnim taki świadomy wybór uniemożliwia.

Co gorsza może po prostu wprowadzać w błąd – punkty prowadzone „oddolnie” są czasem lepiej wyeksponowane

i oznakowane, niż punkty prowadzone przez podmioty publiczne. Co sprawia, że w sposób naturalny uchodźcy trafiają tam w pierwszej kolejności, jednocześnie ufając, że są to miejsca/usługi zweryfikowane i przez to bezpieczne.

To gdzie trafiają osoby uchodźcze i z jakich korzystają usług nie powinno być wynikiem przypadku. A tak się dzieje, kiedy pomoc oferowana przez podmioty publiczne (informacja, zakwaterowanie, transport) jest umieszczona w przypadkowych lokalizacjach i niechlujnie oznaczona.

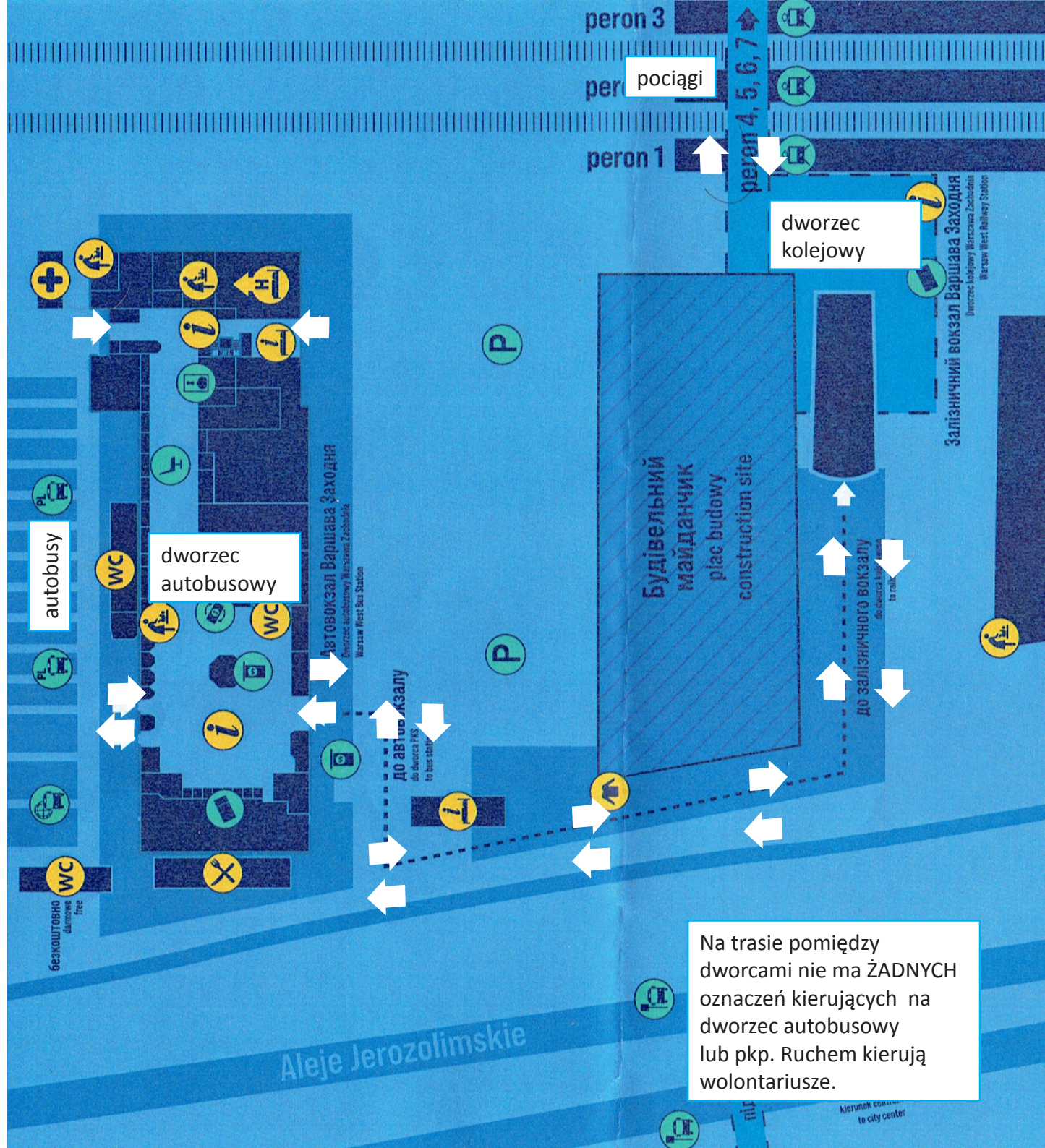
Działanie wolontariuszy powinno ograniczyć się do doraźnego wsparcia. Natomiast odpowiedzialność za bezpieczeństwo i zapewnienie podstawowych warunków bytowych osobom uchodźczym, przy jednoczesnym zachowaniu funkcjonowania dworcy bez zakłóceń – to zadanie władz.



Dworzec Zachodni plan sytuacyjny –  
ruch pomiędzy dworcem kolejowym  
i autobusowym

Osoby uchodźcze na Dworcu Zachodnim:

- przybywają autobusami, by na miejscu przesiąść się na kolejny autobus (krajowy lub zagraniczny)
- przesiadają się z autobusów na pociągi (muszą zatem pokonać trasę z dworca autobusowego na dworzec pkp)
- przesiadają się pociągów na autobusy (a więc przemieszczają się z dworca pkp na dworzec autobusowy)



Na trasie pomiędzy dworcami nie ma **ŻADNYCH** oznaczeń kierujących na dworzec autobusowy lub pkp. Ruchem kierują wolontariusze.



Oznakowanie drogi z dworca autobusowego na kolejowy



Dwa oznaczenia przy wyjściu z dworca autobusowego – **na tym oznaczeniu kierujące na dworzec pkp się kończą.**

Wolontariusze wskazują by kierować się na „mac donalda” – bo to najbardziej charakterystyczny punkt przy dworcu kolejowym – lub prowadzą osoby uchodźcze samodzielnie.

Oznakowanie usług dedykowanym osobom uchodźczym

Takie oznakowanie odciąża wolonariuszy i umożliwia uchodźcom samodzielne poruszanie się po przestrzeni dworca, dzięki czemu szybciej docierają na miejsce, to z kolei rozładowuje zatory w przejściach i kolejki.

Oznakowanie dedykowane uchodźcom powinno być docelowo umieszczone na dużych planszach zawieszonych na takiej wysokości, by nie przesłaniał ich tłum.



\*Oznakowanie to zostało zaprojektowane na potrzeby dw. Centralnego (inicjatywa oddolna), zostało następnie udostępnione na zasadzie wolnej licencji w internecie i jak widać z powodzeniem zaadaptowane na potrzeby dw. Zachodniego.

## Kasy biletowe na dworcu autobusowym



Na dworcu autobusowym są aktualnie dostępne dwie kasy, gdzie można porozumieć się w jęz. ukr. lub ros.

W pozostałych kilku kasach również są dostępne bilety na połączenia międzynarodowe, ale osoby obsługujące nie mówią po ukr. i ros. Taka proporcja powoduje generowanie długich kolejek.

W sytuacji obecnego kryzysu warto by uruchomić więcej kas dedykowanych osobom uchodźczym (a więc osobom nie posługującym się językiem polskim).



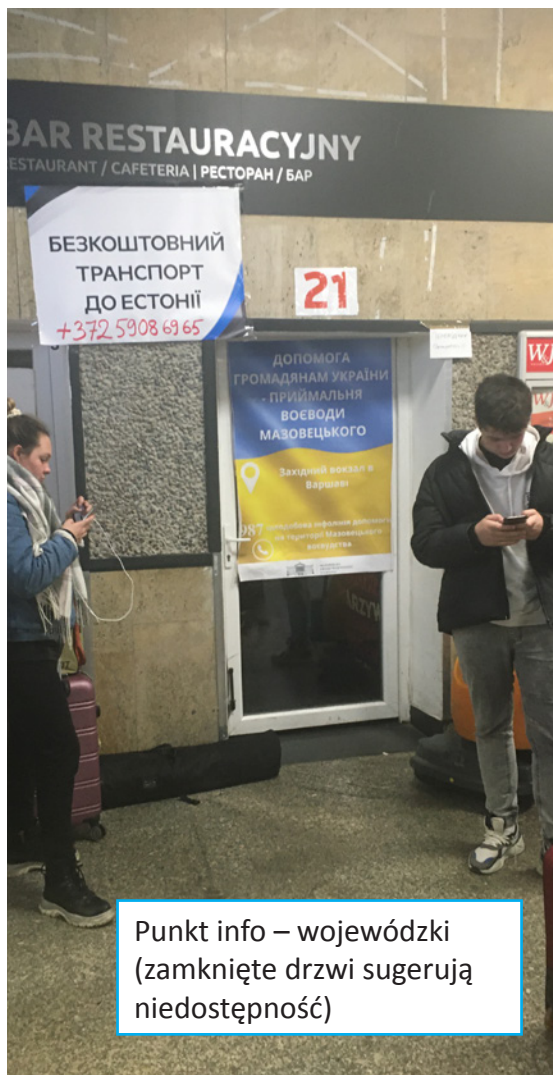
## Punkty informacyjne

Każdy z punktów jest oznakowany inaczej.  
Jeden (środkowy) wydaje się być nieczynny.

Dla uchodźców nie jest istotne czy jest to punkt  
miejski, czy wojewódzki, chcą za to wiedzieć jaki rodzaj  
informacji tam uzyskają oraz czy jest to informacja  
wiarygodna .



Punkt info – miejski

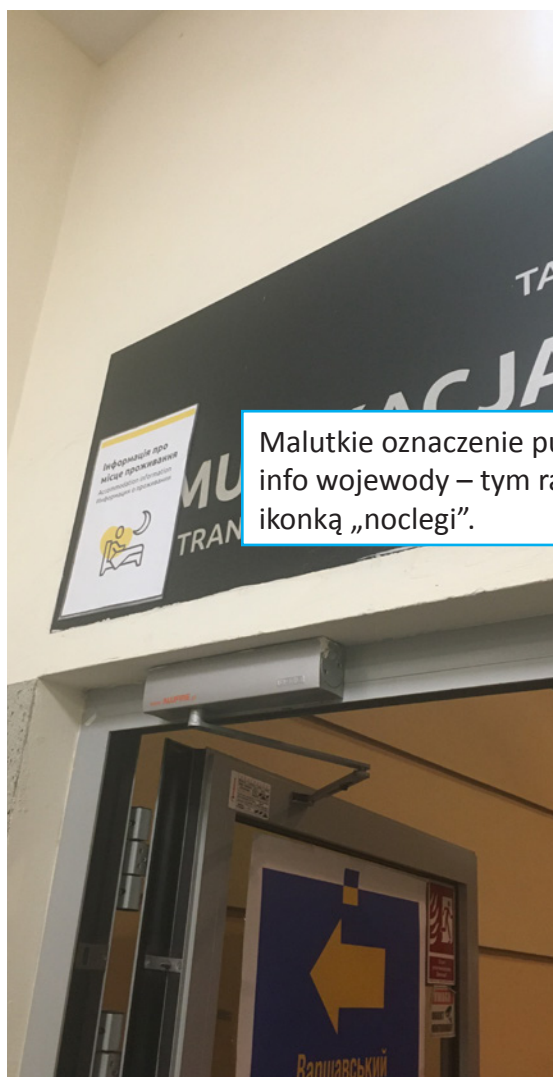
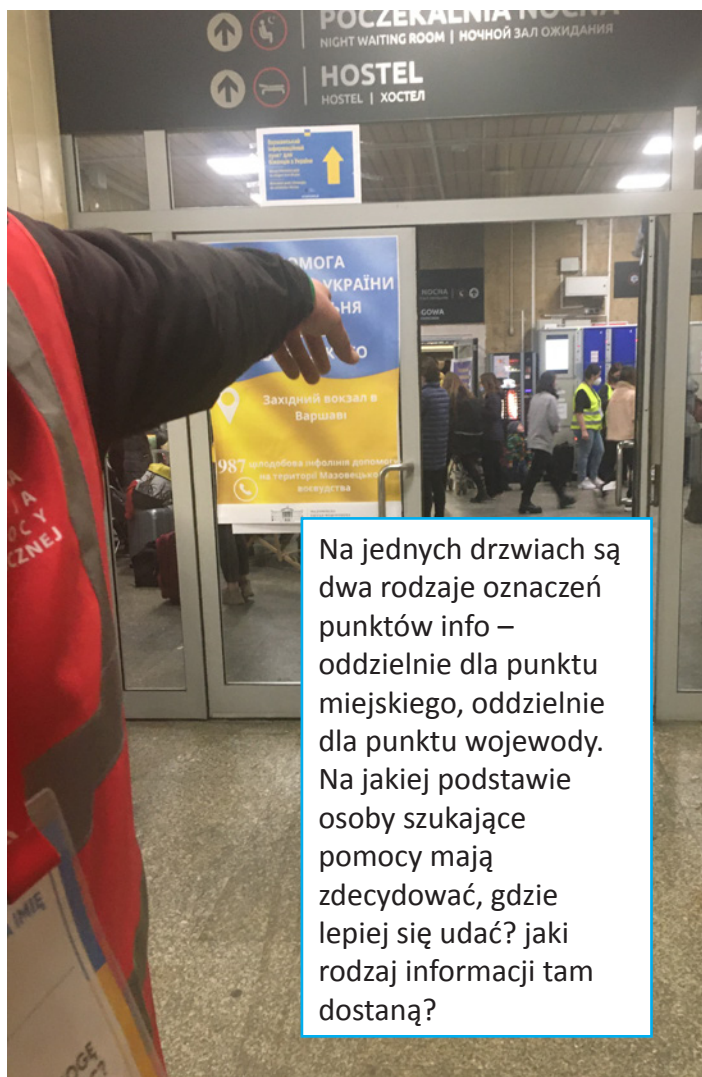


Punkt info – wojewódzki  
(zamknięte drzwi sugerują niedostępność)



Punkt info – wojewódzki

## Oznakowanie punktów info



Malutkie oznaczenie punktu info wojewody – tym razem ikonką „noclegi”.



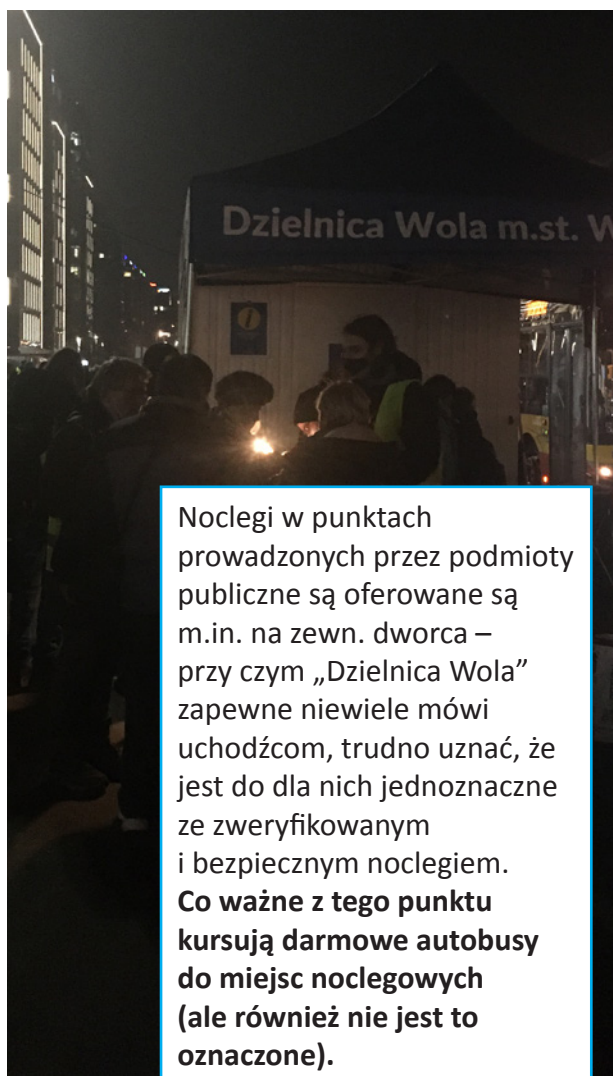
## Pomoc w zakwaterowaniu

Punkt grupy Zasoby (inicjatywa oddolna) jest najlepiej wyeksponowanym punktem oferującym zakwaterowanie uchodźcom.

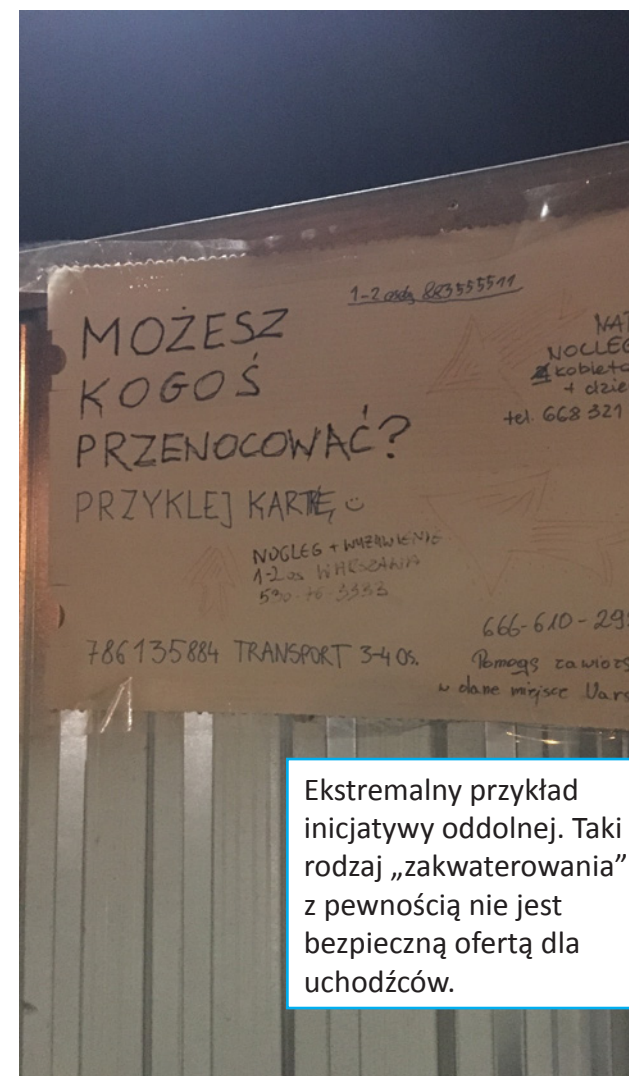
Informacje o noclegach są jeszcze udzielane w miejskim i wojewódzkim punkcie informacyjnym oraz punkcie dzielnicy Wola.



Punkt grupy Zasoby (inicjatywa oddolna) mieści się w holu głównym dworca autobusowego – jest najlepiej wyeksponowany i najlepiej oznaczony. **ALE pamiętajmy, że możliwości weryfikacji osób goszczących są ograniczone.**



Noclegi w punktach prowadzonych przez podmioty publiczne są oferowane są m.in. na zewn. dworca – przy czym „Dzielnica Wola” zapewne niewiele mówi, że jest do dla nich jednoznaczne ze zweryfikowanym i bezpiecznym noclegiem. **Co ważne z tego punktu kursują darmowe autobusy do miejsc noclegowych (ale również nie jest to oznaczone).**



Ekstremalny przykład inicjatywy oddolnej. Taki rodzaj „zakwaterowania” z pewnością nie jest bezpieczną ofertą dla uchodźców.

## Punkty medyczne

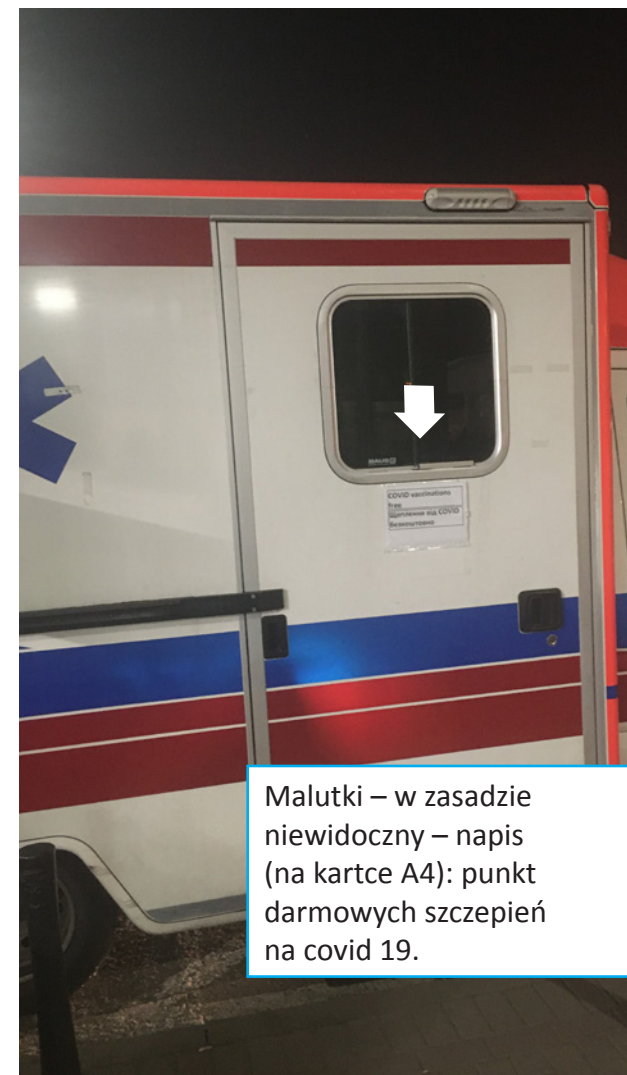
Do żadnego z nich nie prowadzą żadne oznaczenia.  
Zatem doprowadzenie osoby potrzebującej pomocy spoczywa na barkach wolontariuszy.



Punkt pomocy medycznej



Testy na Covid



Malutki – w zasadzie niewidoczny – napis (na kartce A4): punkt darmowych szczepień na covid 19.



Punkt z artykułami dla osób uchodźczych



Punkt z odzieżą i artykułami dla dzieci nie jest w żaden sposób oznakowany.

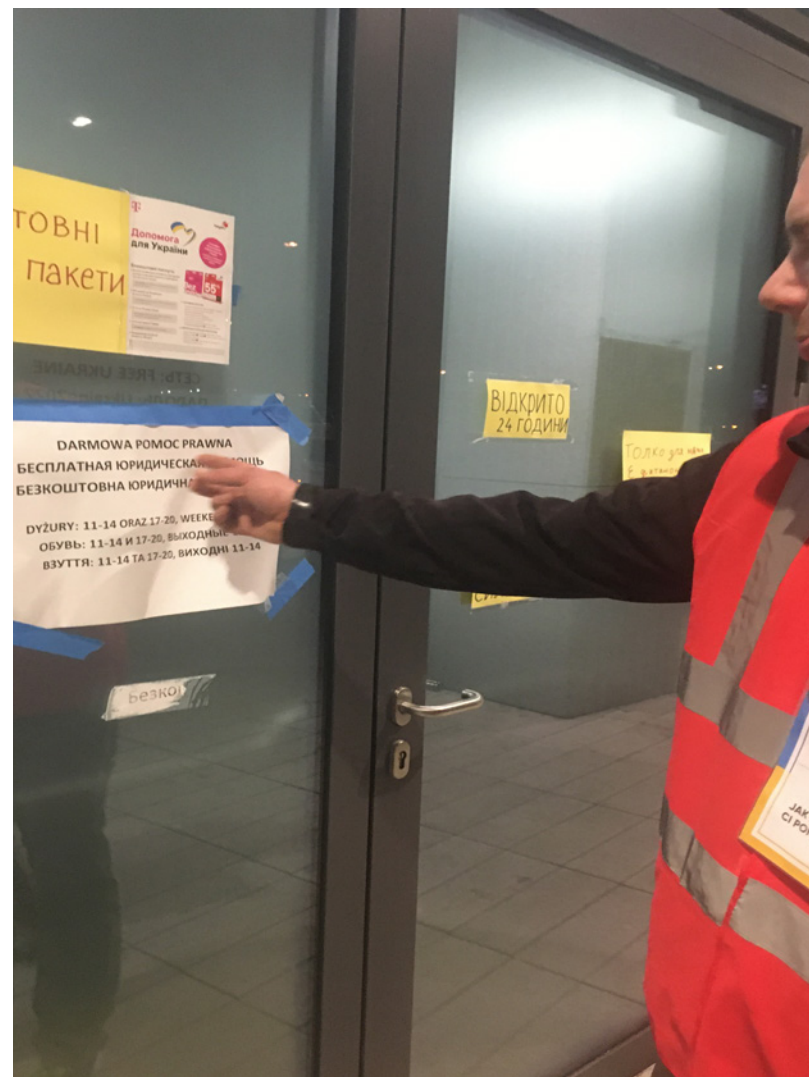
Nie ma też informacji, że są one dostępne za darmo.

To czy potrzebujący zdobędzie np. niezbędny wózek dziecięcy zależy w dużym stopniu od dostępności wolontariusza, który może tutaj pokierować

## Punkt dla matki z dzieckiem

Oprócz dwóch punktów dla matki z dzieckiem dostępnych na dworcu autobusowym jest jeszcze trzeci w budynku obok dworca PKP (inicjatywa prywatna). W punkcie tym dostępne są też porady prawne.

O istnieniu tego punktu wiedzą w zasadzie tylko wolontariusze. Droga do niego nie jest w żaden sposób oznakowana.





Dojście na perony na dworcu  
kolejowym

Dotarcie na peron, z którego odchodzą pociągi, z których korzystają osoby uchodźcze jest sporym wyzwaniem. Nie ma do dyspozycji wind, ani schodów ruchomych.

Osoby uchodźcze to zasadniczo matki z dziećmi i osoby starsze, potrzebują zatem pomocy w przenoszeniu bagażu i schodzeniu/wchodzeniu po schodach. **Stać obecność osób pomagających jest tu niezbędna. Nie powinna zależeć wyłącznie od dobrej woli i dostępności wolontariuszy.**

